Kommunikation im Job

26.07.2021, 12:11 Uhr

Das verschlägt mir glatt die Sprache

Es ist nicht leicht, blöde Sprüche von Kollegen zu kontern. Stumm bleiben ist keine Alternative – besser man lernt, schlagfertiger zu werden. ELENA ZELLE



Was soll ich sagen? Geben Sie den Spielverderber, indem Sie erklären "Schon okay, wenn Sie das so sehen wollen", rät die Coachin. FOTO: WWW.IMAGO-IMAGES.DE

Manchen Kollegen fällt immer ein passender Spruch ein, manche stammeln bloß ein überraschtes „Lassen Sie mich doch erklären...“, wenn sie abgebügelt wurden. Wieder andere bleiben einfach stumm. Schlagfertig ist eben nicht jeder, oder? Doch, findet Sabine Altena. Die ehemalige Journalistin coacht ihre Klienten auch in Sachen Rhetorik und Schlagfertigkeit. Den meisten Leuten fällt dann nach einer Weile doch ein guter Konter ein. „Jeder ist schlagfertig, nur halt nicht zum richtigen Zeitpunkt.“ Aber auch das kann man trainieren.

Schlagfertig sein, das ist im Job nicht ganz unwichtig, sagt Matthias Nöllke, Coach und Autor des Buches „Schlagfertigkeit“. Dabei geht es nicht unbedingt um einen flotten Spruch oder einen guten Konter. „Im Kern geht es darum, nicht sprachlos zu bleiben.“ Das kann einem etwa in unangenehmen Situationen die Souveränität zurückgeben. Diese Methoden können den Coaches zufolge helfen:

Die Nullsätze

Zunächst geht es darum, irgendetwas zu sagen und in brenzligen Situationen nicht stumm zu bleiben. „Das muss nicht originell oder witzig sein“, sagt Nöllke. „Schlagfertigkeit beginnt mit Nullsätzen.“ So könne man zunächst auch einfach sagen „Dazu fällt mir nichts ein“ oder „Keine Ahnung, worauf Sie hinauswollen.“ Das irritiere das Gegenüber und gebe einem selbst Sicherheit zurück. „Man kommt aus der unangenehmen Situation heraus.“

Der Spielverderber

Wer Kollegen oder gar eine Führungskraft hat, die einem immer wieder dumm kommen, kann vielleicht mit kleinen Spielverderbern arbeiten, so Nöllke. „Schön für dich“, „Damit beschäftigen Sie sich, nicht ich“ oder „Schon okay, wenn Sie das so sehen wollen.“ Wer hartnäckig bei solchen Phrasen bleibt, verdirbt Sprücheklopfern damit eher den Spaß, als mit angestrengt originellen Kontern.

Die Dolmetscherin

Man tut so, als sei man ein Dolmetscher, der eine Fremdsprache übersetzt. Wenn jemand sich über das eigene Outfit lustig macht, kann man zum Beispiel erwidern: „Sie meinen, Ihnen gefällt meine Jacke nicht?“ Der Dolmetscher holt das Gespräch auf die Sachebene zurück, eine sehr diplomatische Technik.

Die Gegendarstellung

Mit dieser Technik kann man auf Unterstellungen oder Fehlurteile von Kollegen reagieren, sagt Nöllke. Zum Beispiel auf die Unterstellung, man sei zu jung und habe zu wenig Erfahrung für einen Job. „Oft fühlt man sich überfahren und will sich rechtfertigen. Das wirkt häufig nicht so souverän.“ Besser sei es, so zu reagieren: „Das ist Ihre Ansicht. Tatsächlich bringe ich mal frischen Wind in das Projekt.“ Zurückweisen und richtigstellen, kurz und knapp. Wer das Modell im Kopf habe, dem sei oft schon geholfen.

Das überraschende Ja

Wenn jemand versucht, den anderen persönlich anzugreifen („Sie sind aber klein!“, „Ist Ihr Schreibtisch immer so unordentlich?“, „Sie sind ganz schön laut!“), kann dieser einfach zustimmen: „Stimmt“, „Absolut“ oder auch „Daran dürfen Sie sich gewöhnen.“ Weil sich die meisten Menschen eher rechtfertigen, anstatt in solchen Momenten zuzustimmen, heißt die Technik „Überraschende Zustimmung“. Sie funktioniert auch bei Dingen, die nicht stimmen, als ironische Überhöhung, sollte aber mit Bedacht eingesetzt werden.

Die klassische Rückfrage

Diese Technik funktioniert fast immer, so Altena: Nachhaken, was genau gemeint ist. „Was verstehen Sie unter...? Was ist Ihr Verständnis von...? Was ist Ihre Idee dazu? Was brauchen Sie, um...?“ Das verschafft Zeit und nebenbei tatsächlich ein besseres Verständnis der Lage. Mutige, die angeregt diskutieren wollen, dürfen es versuchen mit: „Wie kommen Sie zu dieser Fehleinschätzung?“

Die klare Kante

Es gibt auch Situationen, in denen ein schlagfertiger Spruch nicht passt, sagt Nöllke. Etwa, wenn das Gegenüber absolut humorlos ist oder ein lustiger Spruch nicht zur eigenen Persönlichkeit passt. Humorvolle Konter sind auch fehl am Platz, wenn man Angriffen unter der Gürtellinie ausgesetzt ist. „Dann sollte man klar Stopp signalisieren und sagen: So etwas will ich nicht mehr hören.“ *dpa*